

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

Rahmat Didim^{1*}, Vera Nazhira Arifin², Tahara Dila Shanti³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh, Indonesia^{1,2,3}

*Corresponding Author : didimrahmat@gmail.com

ABSTRAK

Jaminan kesehatan merupakan salah satu hak yang harus dimiliki oleh seluruh warga negara Indonesia, salah satu upaya pemerintah dalam memberikan hak tersebut adalah dengan memberikan Program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Namun fenomena yang terjadi terdapat perbedaan pelayanan kesehatan pada pasien jalur umum dengan pasien BPJS. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan *cross sectional* yang dilaksanakan pada Bulan Oktober 2022. Populasi sebanyak 1500 pasien. Sampel dengan metode *Proporsional Random Sampling* sebanyak 94 responden rawat jalan. Analisis data menggunakan uji Chi Square dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 26. Hasil penelitian univariat menunjukkan *tangible* baik sebesar 56,4%, *reliability* baik sebesar 79,8%, *responsiveness* baik sebesar 69,1%, *assurance* baik sebesar 63,8%, *empathy* baik sebesar 63,8% dan kepuasan pelayanan baik sebesar 74,5%. Hasil uji bivariat adalah terdapat hubungan signifikan *tangible* ($P=0,008$), *reliability* ($P=0,000$), *responsiveness* ($P=0,004$), *assurance* ($P=0,000$) dan *empathy* ($P=0,000$) terhadap kepuasan pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Kata kunci : BPJS, kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan

ABSTRACT

*Health insurance is one of the rights that must be owned by all Indonesian citizens, one of the government's efforts in providing this right is by providing the BPJS (Social Security Administering Body) Health Program. However, the phenomenon that occurs is that there is a difference in health services for general patients and BPJS patients. The purpose of this study was to determine the relationship between health services (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) and patient satisfaction using BPJS Health at the Harapan Sehat Hospital, Johan Pahlawan District, West Aceh Regency. This research is a quantitative study. This type of research is a cross-sectional approach conducted in October 2022. The population was 1500 patients. The sample with the Proportional Random Sampling method was 94 outpatient respondents. Data analysis using Chi Square test with SPSS software version 26. The results of univariate research showed good tangible of 56.4%, good reliability of 79.8%, good responsiveness of 69.1%, good assurance of 63.8%, good empathy of 63.8% and good service satisfaction of 74.5%. The results of the bivariate test showed a significant relationship between tangible ($P = 0.008$), reliability ($P = 0.000$), responsiveness ($P = 0.004$), assurance ($P = 0.000$) and empathy ($P = 0.000$) on patient satisfaction of BPJS users at Harapan Sehat Hospital, Johan Pahlawan District, West Aceh Regency.*

Keywords : BPJS, patient satisfaction, quality of health services

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Untuk itu diperlukan penyelenggaraan kesehatan yang terkendali dari segi biaya dan mutu, karena setiap manusia kaya maupun miskin, hidup di negara maju maupun berkembang

senantiasa dihadapkan pada resiko yang mengancam kehidupan setiap saat (Mustofa dkk, 2019). Jaminan sosial (social security) adalah intervensi melembaga yang dirancang oleh pemerintah maupun sektor swasta untuk melindungi masyarakat dari berbagai resiko yang timbul dari dirinya (kecelakaan, sakit, meninggal dunia), maupun dari lingkungannya (Mustofa dkk, 2019). Pemerintah Indonesia tentu saja harus berupaya memenuhi kebutuhan jaminan kesehatan warga negaranya sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 28H (1) yaitu setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan, salah satu upaya pemerintah dalam memberikan hak tersebut adalah dengan memberikan Program BPJS Kesehatan (Wiyono, 2018).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa (Utomo, 2020). Namun, masih banyak persoalan yang terjadi di rumah sakit terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS. Persoalan pertama BPJS Kesehatan sudah muncul sejak proses aktivasi kartu. BPJS menerapkan aturan bahwa kartu pengguna BPJS baru bisa aktif sepekan setelah pendaftaran diterima. Padahal sakit menimpa tanpa terduga dan tak mungkin bisa ditunda. Selanjutnya, rujukan lembaga jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga terbatas dan tidak fleksibel (Pertiwi dkk, 2016).

Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS adalah Rumah Sakit Harapan Sehat yang berada di Kabupaten Aceh Barat. Keberadaan Rumah Sakit Harapan Sehat sangat mendukung menyelenggarakan program BPJS Kesehatan dan memancing animo masyarakat untuk melakukan pengobatan serta mendapatkan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat merupakan Rumah Sakit fasilitas tingkat pertama yang diproyeksikan sebagai penerima pelayanan kesehatan, yang menerima pasien BPJS Kesehatan baik itu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) maupun Bukan Peserta Penerima Bantuan Iuran (Non- PBI). Rumah Sakit Harapan Sehat ini disahkan oleh pemerintah Aceh Barat pada tanggal 16 juni tahun 2015 yang terletak di Kecamatan Johan Pahlawan dan menjadi mitra kerja BPJS kesehatan cabang Meulaboh Kabupaten Aceh Barat untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat khususnya pasien pengguna BPJS Kesehatan. Rumah sakit ini terdiri dari dua lantai tiga bangunan ruko yaitu untuk pelayanan kesehatan dan administrasi kesehatan, di dalamnya terdiri dari ruang perawatan, ruang farmasi dengan jumlah total tempat tidur sebanyak 54 bed. Adapun jumlah tenaga medis sebanyak 21 orang, tenaga perawat sebanyak 22 orang, dan tenaga kesehatan lainnya sebanyak 17 orang (Rumah Sakit Harapan Sehat, 2022).

Kepuasan Pasien merupakan salah satu indikator dalam mengukur tingkat keberhasilan kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Sehat dalam upaya implementasi hak-hak warga negara Indonesia seperti yang termaktub pada Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 28H (1) melalui program BPJS Kesehatan (Sellang dkk, 2022). Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit seperti keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat inap, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan rumah sakit (Rensiener et al., 2018).

Selain hal yang telah disebutkan, hal lain seperti sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien rumah sakit. Tidak jarang walaupun pasien/keluarganya merasa outcome tak sesuai dengan harapannya merasa cukup puas karena

dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya (Ilyas, 2017). Berdasarkan hal tersebut, hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan tempat duduk di ruang tunggu, sehingga banyak pasien yang harus berdiri dan bahkan duduk di lantai, selain kekurangan tempat duduk, di Rumah Sakit Harapan Sehat juga hanya memiliki satu loket pendaftaran hal ini tentu saja membuat pasien kurang nyaman, selain harus menunggu dalam waktu lama juga tidak mendapatkan tempat duduk. Hambatan lainnya juga terjadi seperti kehilangan koneksi internet pada saat proses pendaftaran pengguna BPJS, hal ini tentu saja mempengaruhi kinerja petugas kesehatan dan akan berdampak pada pelayanan yang diberikan (Rumah Sakit Harapan Sehat, 2022).

Selain itu, Pendaftaran masih dilakukan secara manual tidak menggunakan aplikasi mobile JKN, antrian juga terjadi di ruang tunggu pengambilan obat, secara umum prosedur pelayanan BPJS Kesehatan terkesan lambat, ditambah lagi dengan sebagian besar warga masyarakat belum tahu dan paham mengenai mekanisme dan syarat lain yang harus dipenuhi, ada beberapa pasien tidak bisa melanjutkan berobat untuk menggunakan BPJS dikarenakan kartu BPJS mati. Penyampaian informasi untuk pengguna BPJS juga masih terbilang kurang efektif, seperti informasi tentang berkas-berkas tertentu yang harus dibawa oleh pasien BPJS untuk mendapatkan pelayanan, karena masih terdapat beberapa pasien yang harus pulang terlebih dahulu untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan. hal ini berbeda dengan pasien umum tidak perlu membawa berkas apapun mereka cukup membayar dan dilayani saat itu juga. Untuk kepuasan pasien lainnya yaitu di bidang sarana umum lainnya seperti toilet yang kurang dari kata bersih untuk digunakan pasien. Hal tersebut tentu merupakan faktor yang penting dalam pertimbangan kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas pelayanan (Rumah Sakit Harapan Sehat, 2022).

Terdapat beberapa hasil penelitian yang relevan yang berkaitan dengan penelitian ini. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Natasya dkk, 2021) dengan judul Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien yang Pernah Menggunakan BPJS adalah hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa kota Banda Aceh disimpulkan pada mutu tangibles mutu pelayanan rumah sakit masih kurang, dimensi reability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empathy dikategorikan baik. Penelitian relevan lainnya yang dilakukan oleh (Rianda dan Roli, 2018) dengan judul Analisis Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya menunjukkan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap, dan struktur birokrasi belum maksimal sesuai dengan standar penggunaan kartu BPJS Kesehatan dimana pelayanan belum memuaskan pasien.

Peningkatan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan memang suatu keharusan yang harus di tuntaskan oleh pihak BPJS Kesehatan, namun tidak terlepas adanya kendala-kendala yang dialami oleh pegawai BPJS Kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yulistia dkk (2022) ada beberapa kendala yang dialami pegawai BPJS Kesehatan Meulaboh Aceh barat yaitu menunjukkan bahwa sebanyak 80% karyawan menyatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan dengan sistem WFH tidak efektif, 58% waktu dan tempat kerja kurang fleksibel, 58% dan karyawan juga kurang fokus dan kurang nyaman dengan sistem, sehingga mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survey *eksplanatory* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan menggunakan BPJS

di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat Tahun 2022 sebanyak 1500 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Proporsional Random Sampling* sebanyak 94 responden. Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat pada Bulan Oktober Tahun 2022. Analisis data menggunakan uji deskriptif dan uji chi-square.

HASIL

Tabel 1. Analisis Univariat

| No | Variabel | Frekuensi | Percentase |
|----|----------------------------|-----------|------------|
| 1 | Tangible | | |
| | Baik | 53 | 56.4 |
| | Sedang | 41 | 43.6 |
| 2 | Reliability | | |
| | Baik | 75 | 79.8 |
| | Sedang | 19 | 20.2 |
| 3 | Responsivnes | | |
| | Baik | 65 | 69.1 |
| | Sedang | 29 | 30.9 |
| 4 | Assurance (Jaminan) | | |
| | Baik | 60 | 63.8 |
| | Sedang | 34 | 36.2 |
| 5 | Empathy | | |
| | Baik | 60 | 63.8 |
| | Sedang | 34 | 36.2 |
| 6 | Kepuasan Pelayanan | | |
| | Baik | 70 | 74.5 |
| | Sedang | 24 | 25.5 |

Tabel 2. Analisa Bivariat

| No | Variabel | Tingkat Kepuasan | | | | P Value |
|----|----------------------------|------------------|--------|------|--------|---------|
| | | Baik | Sedang | Baik | Sedang | |
| | | f | % | f | % | |
| 1 | Tangible | | | | | |
| | Baik | 45 | 47.9 | 8 | 8.5 | 0,008 |
| | Sedang | 25 | 26.6 | 16 | 17.0 | |
| 2 | Reliability | | | | | |
| | Baik | 65 | 69.1 | 10 | 10.6 | 0,000 |
| | Sedang | 5 | 5.3 | 14 | 14.9 | |
| 3 | Responsivnes | | | | | |
| | Baik | 54 | 57.4 | 11 | 11.7 | 0,004 |
| | Sedang | 16 | 17.0 | 13 | 13.8 | |
| 4 | Assurance (Jaminan) | | | | | |
| | Baik | 53 | 56.4 | 7 | 7.4 | 0,000 |
| | Sedang | 17 | 18.1 | 17 | 18.1 | |
| 5 | Empathy | | | | | |
| | Baik | 54 | 57.4 | 6 | 6.4 | 0,000 |
| | Sedang | 16 | 17.0 | 18 | 19.1 | |

Tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden penelitian pasien BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dengan mutu pelayanan aspek *tangible* baik sebanyak 53 pasien, aspek *reliability* baik sebanyak 75 pasien, aspek

responsivnes baik sebanyak 65 pasien, aspek *assurance* baik sebanyak 60 pasien, aspek *empathy* baik sebanyak 60 pasien dan aspek kepuasan pelayanan berkategori baik sebanyak 70 pasien.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *tangible* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik sebanyak 45 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *tangible* dengan kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 16 pasien. Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.008, Ho ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *tangible* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *tangible* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *reliability* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik sebanyak 65 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *reliability* dengan kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 14 pasien. Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.000, Ho ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *reliability* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *reliability* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *responsivnes* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik sebanyak 54 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *responsivnes* dengan kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 13 pasien. Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.004, Ho ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *responsivnes* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *responsivnes* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *assurance* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik sebanyak 53 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *assurance* dengan kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 17 pasien. Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.000, Ho ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *assurance* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *assurance* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *empathy* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik sebanyak 54 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *empathy* dengan kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 18 pasien. Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.000, Ho ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *empathy* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

PEMBAHASAN

Hubungan *Tangible* dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,050$, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek bukti fisik (*Tangible*). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Saputra dan Ariani (2019) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru, bahwa mutu pelayanan aspek tangible berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana Rumah Sakit Harapan Sehat telah memenuhi harapan pasien pengguna BPJS. Semakin lengkap dan baik sarana dan prasarana rumah sakit, maka pasien akan merasa aman dan nyaman sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien itu sendiri.

Dimensi *tangible* merupakan kondisi fisik rumah sakit seperti pencahayaan, ketersediaan tempat duduk untuk menunggu dan fasilitas lainnya yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Selain itu, *tangible* dapat ditinjau melalui penampilan yang bertugas seperti petugas mengenakan seragam resmi yang lengkap dalam memberikan pelayanan. Dimensi *tangible* tersebut menjadi sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena umumnya penilaian yang dilakukan berawal dari kondisi visual yang terlihat, setelah itu mutu pelayanan dapat dinilai Dimensi yang lainnya (Mu'ah, 2021).

Hubungan *Reliability* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek kehandalan (*Reliability*). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramadia.(2019) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh bahwa mutu pelayanan aspek *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Dimensi *reliability* dapat dinilai melalui kemampuan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan prosedur yang dijanjikan. Pada penelitian prosedur yang dijanjikan tersebut merupakan keakuratan pelayanan kesehatan pasien BPJS di Rumah Sakit sesuai dengan arahan aturan pemerintah yang telah tertulis. Dimensi *reliability* yang diperoleh pada penelitian ini mayoritas responden menilai baik, hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan pada Rumah Sakit Harapan Sehat tidak membeda-bedakan kategori pasien, baik pasien BPJS maupun pasien lainnya (Hidayatun, 2021).

Hubungan *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *responsiveness* tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,004 < 0,050$, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit

Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nur'aeni dan Simanjorang (2020) tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang, bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Sehat seperti dokter menanyakan keluhan pasien dan menanggapi keluhan pasien dengan segera, dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya tentang penyakit yang diderita, dan tenaga kesehatan bersikap sopan dan ramah. Semakin baik daya tanggap yang diberikan maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Dimensi *responsiveness* dapat dinilai juga dari ketepatan waktu petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan (Ningrum, 2015). Penilaian pada dimensi *responsiveness* dapat diukur berdasarkan kondisi aktual yang dialami maupun persepsi masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Salah satu faktor yang dapat menentukan penilaian baik buruknya dimensi *responsiveness* yaitu sikap *front-line*. Sikap yang dimaksud adalah petugas *front-line* harus bersikap sigap dan tulus dalam menjawab dan menyikapi permintaan pasien (Imballo, 2016).

Hubungan Assurance dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *assurance* tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,050$, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek Jaminan (*Assurance*). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nurdila dkk (2017) tentang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta, bahwa *assurance* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan mutu aspek *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Sehat seperti pengetahuan, kesopanan serta kemampuan petugas medis menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dan memenuhi harapan pasien pengguna BPJS terhadap rumah sakit. Hal ini tentu saja dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *assurance* erat kaitannya dengan pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan kesehatan. Pengetahuan dan keterampilan yang baik pada petugas pelayanan kesehatan nantinya akan berdampak pada kepercayaan pasien dalam melakukan pengobatan pada rumah sakit tersebut. Kepercayaan pasien tersebut juga berdampak pada keyakinan pasien bahwa rumah sakit tersebut mampu memberikan pengobatan terbaik terhadap keluhan kesehatan yang sedang dialami (Hidayatun, 2021).

Hubungan Empathy dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,050$, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek empati (*Empathy*). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hasan (2021) tentang Pengaruh *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman, bahwa *empathy* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini

mengindikasikan bahwa pelayanan mutu aspek *empathy* yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Sehat seperti memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, memberikan kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, dan memberikan perhatian yang tinggi kepada pasien memenuhi harapan pasien pengguna BPJS.

Dimensi *empathy* dapat dinilai dari cara berkomunikasi petugas pelayanan kesehatan terhadap pasien. Berkomunikasi dengan baik oleh petugas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari cara tanggapan petugas pelayanan saat pasien membutuhkan petugas terkait keluhan yang dialami (Mamik, 2018). Kemampuan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami salah satunya melalui bahasa daerah merupakan suatu aspek penting yang dapat meningkatkan dimensi *empathy* dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit (Maulina, 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan aspek *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pada pasien di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada kepala Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan kepada pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan. A. (2021). Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85-.
- Hidayatun. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Adab.
- Ilyas. M. M. (2017). Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya.*, Vol. 1, No.
- Imbal. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Elex Media Komputindo.
- Mamik. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Zifatama Jawara.
- Maulina. L. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. UIKA.
- Mu'ah. (2021). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Zifatama Jawara.
- Mustofa. A. & Roekminiati.S. Lestari.D.S. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Natasya. Nuning.Yusuf. Muhammad. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Yang Pernah Menggunakan BPJS. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan.*, 5(3);, 128–134.
- Ningrum. A. (2015). Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekan baru. In *Skripsi FISIP: Vol. Vol.2 No.2.* : Universitas Riau.
- Nur'aeni. R. & Simanjorang. A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097-1111.

- Nurdhila., H. S. K. W. M. A. A., & D. A. P. & Hadiyatama. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161.
- Pertiwi. A. A. N. Lamsudin. R. & Wajdi. M. F. (2016). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta. In *Doctoral dissertation*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pramadia. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. *At-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 177-189.
- Rianda dan Roli. (2018). Analisis Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 1(1).
- Rumah Sakit Harapan Sehat. (2022). *Laporan Pengambilan Data Awal di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat Tahun 2022*.
- Saputra. A. & Ariani. N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasaan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1), 48–6.
- Sellang.K. Jamaluddin. D. H. & Ahmad Mustanir. S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Utomo. L. (2020). *Buku Ajar Hukum Jaminan Sosial*. Lembaga Studi Hukum Indonesia,
- Wiyono. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. UNAIR Press.
- Yulistia. Shinta & Setiyana. Rusma. (2022). Working from Home: Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh Pada Era Pandemi Covid-19. *Warmadewa Management & Business Journal*, 4(1), 51–62.